

CIRCULAR INFORMATIVA 007

POLITICA QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVOS:

Proponer una metodología para la planeación, diseño y desarrollo para el proceso y manejo de quejas y reclamos de los clientes y agremiaciones.

Facilitar a quien hace una reclamación, como se debe realizar la solicitud, aumentar la habilidad de la Confederación para resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable para satisfacción del reclamante y de la confederación.

Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias y eliminar causas que generen los reclamos.

Fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes.

Contar con una base de datos de quejas y reclamos recibidos para la continua revisión, análisis del proceso y soluciones dadas.

CONCEPTOS:

Reclamante: Persona, Cliente, Agremiación o su representante que hace un reclamo.

Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a la Confederación, relativa a sus funciones, desarrollo de sus procedimientos, donde una respuesta o solución es una expectativa solución.

PROCEDIMIENTO

Proceso llevado a cabo de manera que incremente la satisfacción del cliente. Donde se debe Actuar, Planear, Verificar y Hacer.

Al recibir un reclamo se debe acusar recibo por parte de la confederación en el sistema de correspondencia e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el respectivo tratamiento.

Quienes reclaman deben ser tratados con cortesía y mantenerse informados sobre el progreso de su reclamo.

Por cada reclamo se debe diligenciar el siguiente cuadro de control.

CUADRO CONTROL QUEJAS Y RECLAMOS	
PASOS A SEGUIR	OBSERVACION
Fecha del reclamo recibido	
Persona y/o entidad que hace la solicitud	
Detalles pertinentes del reclamo,	
Solución buscada por quien reclama.	
Áreas involucradas y relacionadas con la queja.	
Plazo para la respuesta.	
Funcionario a efectuar la respuesta por escrito	
Acciones inmediata a tomar.	
Fecha Respuesta generada.	
Consecutivo de la Respuesta	
FIRMA DIRECCION ADMINISTRATIVA	

CESAR PARDO VILLALBA
Presidente Ejecutivo
Conalgodón